

# Inhalt

---

<b>1</b>	<b>Kommunikation aus psychologischer Sicht</b>	<b>1</b>
1.1	Die Verarbeitung von Reizen	1
1.2	Die Bedeutung von Reizen	6
1.2.1	Die Sachebene und die Beziehungsebene	7
1.2.2	Die Selbstmitteilungsebene und die Appellebene	11
<b>2</b>	<b>Die 4 Ebenen in der Kommunikation</b>	<b>14</b>
2.1	Der 4-Kanal-Sender	14
2.2	Der 4-ohrige Empfänger	16
	Übung 1: Die vier Seiten einer Mitteilung	20
<b>3</b>	<b>Zuhören – Eine vernachlässigte Dimension in Gesprächen</b>	<b>27</b>
3.1	Passives Zuhören	28
3.2	Aktives Zuhören	31
3.2.1	Das Bild vom Gesprächspartner beim aktiven Zuhören	31
3.2.2	Die Philosophie des Problembesitzes	36
<b>4</b>	<b>Die typischen Gesprächsstörer – Eine Anleitung zum Verhindern effektiver Gespräche</b>	<b>44</b>
4.1	Von sich selbst reden	45
4.2	Lösungen liefern, Ratschläge erteilen	46
4.3	Herunterspielen, bagatellisieren, beruhigen	47
4.4	Ausfragen, dirigieren	48
4.5	Interpretieren, Ursachen aufzeigen, diagnostizieren	49
4.6	Vorwürfe machen, moralisieren, urteilen, bewerten	50
4.7	Befehlen, drohen, warnen	51
	Übung 2: Gesprächsstörer identifizieren	54

<b>5</b>	<b>Die Gesprächsförderer – Was man tun kann, um aktiv zuzuhören</b>	<b>59</b>
5.1	Paraphrasieren	59
5.1.1	Wiederholung mit eigenen Worten	60
5.1.2	Zusammenfassende Wiederholung	62
5.2	Verbalisieren	63
5.2.1	Nicht-festlegende Aufmerksamkeitsreaktionen	63
5.2.2	Die weiterführende Frage	65
5.2.3	Die klärende Frage	67
5.2.4	Statements	69
	Übung 3: Aktive Zuhörreaktion	76
<b>6</b>	<b>Wo kann aktives Zuhören angewandt werden?</b>	<b>82</b>
<b>7</b>	<b>ICH-Botschaften und DU-Botschaften – über das Beziehungsgerangel in Gesprächen</b>	<b>86</b>
7.1	Was eine DU-Botschaft aussagt	86
7.2	Was eine ICH-Botschaft aussagt	90
	Übung 4: ICH-Botschaften formulieren	94
<b>8</b>	<b>Aktives Zuhören im Überblick</b>	<b>97</b>
	<b>ANHANG</b>	<b>102</b>
	ÜBUNG: Mein persönlicher Antwortstil in Gesprächen	102
	Auswertung der Übung	110
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>113</b>
	<b>Sachregister</b>	<b>114</b>